

滨州公布2014年度消费者投诉十大典型案例

商家知假售假,承诺不予兑现

1 假毛巾掉毛、起球 超市竟知假售假

2014年10月29日,阳信县的刘先生在某超市32元购买了标称“河北安新县某被厂”生产的毛巾,使用中发 现毛巾有掉毛、起球等质量问题。刘先生向河北安新县质量技术监督局申诉后,经安新县质监局检验得知:该毛巾为假冒“安新鑫盛”牌产品。后经阳信县消协工作人员到该超市进行现场调查,最终刘先生被退还购物款32元,赔偿500元。

6日召开的滨州消协2015年消费维权年主题新闻发布会上,公布了2014年度消费者投诉十大典型案例。

本报记者 李运恒 王丽丽 整理



2 汽车无端现瑕疵 变速箱油底壳凹陷

2014年4月2日,消费者孟女士购买的一款大众家用轿车在做维护保养时,发现水箱靠近发动机侧下端风扇支架破裂,油底壳凹陷,消费者怀疑该车为事故车。

销售商始终未能找出造成该车出现破损问题的原因,销售商又不能证明消费者存在过错,难以分清责任,双方互不相让,僵持不下。消协介入后,经多次协商,双方最终达成一致意见。汽车销售商同意为该车更换变速箱油底壳,延长保修期一年并免费保养5次。

2014年新消法颁布实施以后,关于举证责任有了更为明确的规定,举证责任倒置成为破解维权难、维权成本高的利器。

3 高价买的实木书橱 大部分却是复合木

阳信县的王先生乔迁新居,2014年10月2日在阳信一家俱店订购价值1880元的实木书橱一个,货到后发现只有书橱门和框架是实木的,其他部分都是复合木的,要求退货被商家拒绝。

经消协调解,商家同意为王先生退货,退还王先生书橱款1880元,王先生对处理结果表示满意。

4 贵重快件丢失,快递公司只赔偿150元?

家住无棣县的马先生通过本地快递公司从外地发来一快件,后快递公司告知马先生快件丢失。马先生提出全额赔偿要求,快递负责人以马先生未办理保价业务为

由,坚持只能给予150元的赔偿。马先生气不打一处来,便到无棣县消费者协会寻求帮助。

本着尽可能的帮助消费者挽回损失,消协工作人员

与快递公司负责人进行了多次交流沟通,最终快递公司同意除按规定赔偿150元外,另给予马先生350元作为造成损失的补偿。

5 空调排水管倒流水,销售、售后互相推诿

滨城区赵女士购买了一台某品牌空调,空调排水管竟然出现倒流水现象,销售商、售后服务互相推诿一个多月,空调问题迟迟得不到

解决。经消协调查,按照“谁销售谁负责”的原则,销售商是空调售后服务的第一责任人,并应负责空调质量和兑

现厂家所作出的所有质量保证的承诺。最终,销售商认识到了自己的错误,立即派人上门对赵女士的空调进行了维修。

6 车险未在4S店购买,三千续保押金不给退

滨城区消费者崔先生于2011年11月,在滨州某汽车4S店购买汽车一辆。购车时交了3000元的续保押金,4S店承诺在交完3年的车险后

全部退还。现三年车险已交纳完毕,要求4S店退还保证金,但4S店却以车险未在其店内购买为由拒绝退还保证金。

接诉后,消协联系了4S店,经调查,情况与消费者所述基本一致。经调解,4S店同意退还3000元保证金。

7 预存话费赠手机,可话费哪儿去了?

无棣消费者王女士在某手机大卖场“预存话费赠手机”活动中,预交了699元的话费,获赠联想手机一部。但当王女士购买使用时,卖场

销售人员称卡内没有699元话费,只是按照最低消费情况赠送通话时长。

接诉后,经无棣县消协调查,该手机大卖场确实搞

的是预存话费赠送手机活动,店内的宣传单上有此活动。经调解,手机大卖场同意给消费者赠送699元的电话费。

8 宣传出苗率90%以上 实际上只有10%

沾化区下河乡的房某等几户农民,从棉种经销商高某处购买了某品牌的棉种160桶,价值32000元。然而,棉花种子出苗率大约只有10%,远远低于经销商宣传的90%以上的出苗率。而高某认为自己也是受害者,是生产商的责任,自己得等到生产商赔偿自己损失后,自己才能赔偿老百姓的损失。房某等农户虽然来了很多次,高某均以生产商不赔偿自己损失为借口推辞。

沾化消协工作人员棉田情况,积极联系种子的生产商,最终生产商同意给房某等更换另一批次棉种,给予每户农膜1捆、农药2瓶、播种工时费150元作为补偿。

9 购车价格早已定好 提车需再加5000元

滨城区的冯女士从某汽车4S店订购了一台汽车,经协商达成购车价格,交付2000元的订金。但提车时,4S店销售人员却告知当时价格报低了,消费者要是想买的话需再加5000元。

经查,冯女士反映情况属实。经调解,最终4S店同意消费者冯女士按原达成的谈价格提车。

10 明明刷了300元 咋没有消费记录?

泰安的孔女士来滨州出差,入住了滨城区某宾馆住宿,入住时刷银联卡支付300元办理了登记手续。退房时宾馆服务人员称孔女士没有交钱记录,要求其补交房费。双方各抒己见,互不相让,发生消费纠纷。

接诉后,滨城区消协立即展开调查,孔女士也提供了当天刷卡支付时的小票,工作人员又通过滨城区建银对当事人的消费记录进行了查询,确认孔女士已经支付了300元。宾馆服务人员表示自己对POS银行刷卡机的业务不懂,没有找到孔女士交费的记录,就误认为没有交房费。经调解,宾馆负责人一再对孔女士表示了歉意。

方舟集团 滨州投资管理专业机构

公司注册代理 公司财务代理
承兑汇票服务 银行存款冲量

百度搜索: 滨州方舟

山东方舟投资有限公司 电话: 5168222 3393222
地址: 黄河五路543号粮食大厦

诚聘

LOOKING FOR

滨州市银茂大酒店

婚宴提升 拓展经营

现招聘餐厅服务员15名、客房服务员6名,月工资1800元—3000元。试用期一个月,熟练工可取消试用期。签订劳动合同后享受社会保险待遇。

真诚欢迎您的加盟!

人力资源部电话: 0543-3221124 3224706

地址: 滨州市黄五渤七交汇处 酒店宜宾楼三楼

2015年3·15滨州百姓消费口碑榜投票进行中

旅行社、房地产投票数领跑口碑榜

本报3月8日讯(记者 韩志伟) 本报主办的2015年3·15滨州百姓消费口碑榜评选活动正在如火如荼地进行中,本报接连收到广大读者的投票。网络和电话投票最火爆,更有市民通过报纸填写亲自送到报社。

2015年3·15滨州百姓消费口碑榜票务统计组梳理前期投票发现,选票主要集中在房地产和旅行社,房地产行业的新河金都花园和大祥金庭公馆,旅游行业的康辉旅行社和滨州交通国际旅行社都分别暂时在各自行业占据前列的位置。而热线投诉以餐饮娱乐行业为主,而网络投票主要集中在了房地产、银行和保险行业。从投票情况看,贴近民生的餐饮娱乐既是投票热点行业也是热线投诉最多的行业。

同时,许多消费者不但为本次评选活动,还为服务行业的发展提出了许多意见建议。滨城区一位李姓先生上午拿

着填好的选票来到报社,并谈了他对当今一些消费现象的看法。“现在好多商家只在临近3·15的时候紧张一阵子,服务和商品质量会有所提升,希望媒体可以起到监督作用,全年365天都是3·15。”

本次评选活动将通过报纸、网络、电话等投票方式,全民参与评选,读者可以登录齐鲁晚报今日滨州网http://binzhou.qlwb.com.cn投票,房地产三名评选还可以登录齐鲁滨房网www.qlbfw.com,填写《“2015年3·15滨州百姓消费口碑榜”选票》。

本次评选将会向社会隆重推介上榜优秀企业、产品及服务,以树立行业标杆,促进滨州经济持续健康发展。活动将把十余个与百姓生活紧密相连的行业及其产品列入候选名单,请公众给出公平公正的评判,以期通过评选活动鼓励先进,鞭策落后,共同打造新时期滨州良好的经济发展和消费环境。